



Universidad  
de Navarra

Servicio de  
Bibliotecas

# Ayúdanos a mejorar

Si eres alumno de grado, completa la encuesta  
de la Biblioteca y participa en el sorteo de  
**5 tarjetas de fotocopias (20 euros)**

SÍ  
NO  
NO/NO

SERVICIO DE  
BIBLIOTECAS |  
UNIVERSIDAD  
DE NAVARRA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DIRIGIDA A ALUMNOS  
DE GRADO [FEBRERO 2018]



Encuesta disponible  
desde el 6 al 20 de febrero

[http://bit.ly/encuesta\\_biblioteca](http://bit.ly/encuesta_biblioteca)



## Contenido

Presentación y metodología .....	3
Resultados obtenidos .....	6
Perfil de los alumnos encuestados .....	6
Uso de las distintas bibliotecas .....	6
Frecuencia de uso de las bibliotecas .....	7
Motivo de uso de la Biblioteca .....	7
Modo de localización del material de la Biblioteca .....	9
Uso de la bibliografía recomendada .....	10
Uso de recursos y servicios .....	11
Conocimiento y uso de los ebooks .....	12
Motivo de uso de los ebooks .....	14
Posibilidad de adquisición de bibliografía recomendada en formato ebook .....	14
Percepción de los alumnos encuestados .....	15
Valoración del material .....	15
Valoración del número de ejemplares .....	16
Valoración de préstamos y reservas .....	18
Valoración del personal de la Biblioteca .....	19
Valoración sobre instalaciones y horarios .....	20
Opiniones y sugerencias .....	21
Conclusiones .....	23
Anexo 1. Encuesta de satisfacción sobre la Biblioteca .....	26

## Presentación y metodología

---

A principios del año 2018 se ha llevado a cabo una encuesta para valorar la satisfacción de los alumnos de Grado de la Universidad de Navarra (Campus de Pamplona) en relación con el Servicio de Bibliotecas. Este Servicio consta de varios edificios o puntos de servicio: Humanidades, Ciencias, Teología y Arquitectura.

Esta metodología de recogida de datos se ha consolidado como una tarea periódica del Servicio, después de las encuestas realizadas en 2010, 2013, 2015 y 2016, que se realiza cada dos años.

Para la encuesta de 2018 se ha preparado un cuestionario con los Formularios de Google y se ha enviado a todos los alumnos de grado del Campus de Pamplona, que son un total de 7.407 y que constituyen la población de esta encuesta. El cuestionario está compuesto por 19 preguntas de diferentes tipos —abiertas, cerradas y semicerradas— que los alumnos han podido responder del 6 al 20 de febrero<sup>1</sup>. Estas preguntas coinciden con las que se enviaron en las tres ediciones anteriores, 2013, 2015 y 2016, lo que permite establecer comparativas.

Se ha comunicado la existencia de la encuesta a través del correo electrónico, así como con la ayuda de cartelería y redes sociales. Finalizado el plazo se han obtenido un total de 1.771 respuestas de alumnos. Al analizar estos resultados se han detectado varios casos de alumnos que han respondido más de una vez, por lo que se han invalidado todas sus respuestas ante la imposibilidad de detectar cuál sería la respuesta válida. Así, a efectos de esta encuesta se han mantenido 1.672 respuestas válidas, lo que significa que ha respondido un 22,6% de los alumnos, un porcentaje muy similar al de anteriores encuestas, que se mantiene hasta ahora entre el 18,8% de la encuesta distribuida a finales de 2013 y el 24,0% de 2015.

En cuanto a la distribución de respuestas por titulaciones, se repite lo observado en las anteriores recogidas de información. De nuevo coincide, en términos generales, que aquellas titulaciones con mayor número de matriculados son las que tienen mayor presencia en las respuestas. Además, los alumnos de Medicina, que durante el curso 2017-2018 constituyen el 16,5% de los alumnos de la Universidad, tienen una representación del 20,3% entre los usuarios que han respondido. En la situación contraria se encuentran otra vez los alumnos de Economía, que a pesar de ser el 9,0% de los alumnos matriculados, su papel entre los alumnos que han respondido desciende hasta el 1,6%.

---

<sup>1</sup> El cuestionario se incluye en el Anexo 1 de este documento.

Titulación	Nº alumnos matriculados	% alumnos matriculados	Titulación	Nº respuestas	% respuestas
Medicina	1.225	16,5%	Medicina	339	20,3%
Económicas	666	9,0%	Enfermería	117	7,0%
Periodismo	467	6,3%	Bioquímica	103	6,2%
Enfermería	408	5,5%	Derecho	84	5,0%
Derecho	374	5,0%	Arquitectura	64	3,8%
Arquitectura	324	4,4%	Farmacia	61	3,6%
ADE + Derecho	287	3,9%	Psicología	57	3,4%
Teología	269	3,6%	Periodismo	56	3,3%
Farmacia	262	3,5%	ADE + Derecho	54	3,2%
Bioquímica	259	3,5%	ADE	52	3,1%
Educación y psicología	242	3,3%	Relaciones Internacionales	51	3,1%
Comunicación audiovisual	210	2,8%	Biología	39	2,3%
ADE	178	2,4%	Pedagogía + Educación...	39	2,3%
Asistencia de dirección	174	2,3%	Economics + Leadership...	36	2,2%
Relaciones internacionales	159	2,1%	Farmacia + Nutr. Humana y...	36	2,2%
Farmacia + nutrición	158	2,1%	Comunicación Audiovisual	34	2,0%
Dietética y nutrición	147	2,0%	Marketing	32	1,9%
Publicidad y relaciones...	137	1,8%	Nutrición Humana y Dietética	29	1,7%
Biología	127	1,7%	Diseño	24	1,4%
Otras titulaciones	1.334	18,0%	Otras titulaciones	365	21,8%
<b>Total</b>	<b>7.407</b>	<b>100,0%</b>	<b>Total</b>	<b>1.672</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 1. Distribución del número de alumnos matriculados por titulación (izquierda) y del número de respuestas por titulación respecto al total de respuestas obtenidas (derecha). En ambos casos se muestran sólo las titulaciones con mayor frecuencia.

En la tabla 1 se muestran las titulaciones con mayor número de alumnos matriculados, así como las titulaciones con mayor número de respuestas.

Poniendo en relación el número de respuestas con el número de alumnos matriculados en cada titulación, podemos deducir el grado de implicación de los alumnos de las distintas titulaciones. Se ha calculado el porcentaje de respuesta para aquellas titulaciones con un número absoluto de respuestas igual o superior a 24, ya que un número inferior puede condicionar en gran medida el resultado relativo. Las titulaciones con una mayor tasa de respuesta, en relación a los alumnos matriculados, se pueden ver en la tabla 2.

De los datos de la tabla 2, llama especialmente la atención el grado de implicación de los alumnos de Bioquímica y Pedagogía + Educación Primaria, que alcanzan el 39,8% y el 38,6% respectivamente. Al igual que en años anteriores, se mantiene el alto grado de implicación de titulaciones como Medicina, Biología y Enfermería.

Titulación	% de alumnos que ha respondido
Bioquímica	39,8%
Pedagogía + Educación Primaria	38,6%
Relaciones Internacionales	32,1%
Biología	30,7%
ADE	29,2%
Enfermería	28,7%
Medicina	27,7%
Educación y Psicología	23,6%
Farmacia	23,3%
Farmacia + Nutrición y dietética	22,8%
Derecho	22,5%
Arquitectura	19,8%
Nutrición Humana y Dietética	19,7%
ADE + Derecho	18,8%
Comunicación Audiovisual	16,2%
Periodismo	12,0%
<b>Total Universidad</b>	<b>22,6%</b>

Tabla 2. Porcentaje de alumnos matriculados que ha respondido a la encuesta, por titulaciones.

En cuanto a la representación de la muestra según el curso, tanto las distribuciones de alumnos matriculados como de respuestas son bastante similares. En la tabla 3 se muestra el porcentaje de alumnos matriculados en cada curso que han respondido a la encuesta, que oscila entre el 31,7% de los alumnos de 2º y el 19,7% de 5º. A grandes rasgos, se podría decir que a partir del 2º curso la implicación desciende, un patrón similar al de la encuesta realizada en 2016.

Esta tendencia descendente a medida que se sube de curso se refleja también en la distribución del total de las respuestas por cursos (tabla 4). Así, hay más respuestas de los alumnos de 1º y menos a medida que se va pasando de curso.

Curso	% de respuesta por alumnos matriculados
1º	24,7%
2º	31,7%
3º	26,6%
4º	22,5%
5º	19,7%
6º	26,2%
7º	8,3%
<b>Total</b>	<b>22,6%</b>

Tabla 3. Porcentaje de alumnos matriculados que han respondido a la encuesta, por cursos.

Curso	Nº respuestas	% de respuestas sobre el total
1º	496	29,7%
2º	415	24,8%
3º	328	19,6%
4º	263	15,7%
5º	94	5,6%
6º	75	4,5%
7º	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>1.672</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 4. Distribución de alumnos que han respondido la encuesta por curso.

## Resultados obtenidos

### Perfil de los alumnos encuestados

A continuación se presenta la descripción de los resultados obtenidos para aquellas preguntas que permiten caracterizar al conjunto de alumnos que han respondido a la encuesta.

#### *Uso de las distintas bibliotecas*

En este apartado se analiza el uso de las distintas bibliotecas por parte de los alumnos encuestados. En la tabla 5 se presentan dos variables: la biblioteca que los alumnos utilizan habitualmente y la facultad en la que están matriculados. Se observa que los alumnos estudian fundamentalmente en las bibliotecas de Humanidades (47,5%) y Ciencias (43,7%). Respecto al año anterior, en esta ocasión se han registrado más respuestas de personas que utilizan la Biblioteca de Humanidades (42,4% en 2016) y menos de personas que utilizan la de Ciencias (51,5% en 2016). En términos absolutos y porcentuales, los usuarios de la Biblioteca de Arquitectura han registrado más respuestas que en el año anterior.

Biblioteca habitual						
Facultad	Biblioteca de Arquitectura	Biblioteca de Ciencias	Biblioteca de Humanidades	Biblioteca de Teología	Sin respuesta	Total
Medicina	2	286	27	2	5	322
Ciencias	0	222	7	0	0	229
Economía / Empresa	0	7	174	1	3	185
Derecho	1	4	159	2	1	167
Comunicación	0	1	144	2	4	151
Educación y Psicología	0	3	139	0	2	144
Farmacia y Nutrición	0	113	5	0	1	119
Filosofía y Letras	0	0	112	3	0	115
Arquitectura	96	2	9	0	0	107
Enfermería	0	92	10	0	0	102
Teología	0	0	7	19	0	26
Eclesiástica de Filosofía	1	0	1	2	0	4
Derecho Canónico	0	0	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>730</b>	<b>795</b>	<b>31</b>	<b>16</b>	<b>1.672</b>
<b>% usos por biblioteca</b>	<b>6,0%</b>	<b>43,7%</b>	<b>47,5%</b>	<b>1,9%</b>	<b>1,0%</b>	

Tabla 5. Relación de alumnos matriculados y uso de las distintas bibliotecas.

Los alumnos encuestados estudian fundamentalmente en la biblioteca que tiene mayor afinidad temática con sus estudios. A pesar de esto, se han hallado 98 respuestas de alumnos

que utilizan preferentemente otras bibliotecas, lo que supone un 5,9% de las respuestas. Respecto a los resultados del año 2016, la Biblioteca de Humanidades mantiene un dato similar de alumnos de otras titulaciones que la prefieren. Por el contrario, en Ciencias y Arquitectura esta cifra se ha reducido ampliamente, en un 67,9% y un 94,6% respectivamente.

#### *Frecuencia de uso de las bibliotecas*

En cuanto a la frecuencia de uso de las distintas bibliotecas, al analizar esta pregunta se observa que el 65,9% de los alumnos son usuarios habituales del servicio, siendo este valor muy similar al recogido en 2015 y 2016.

Frecuencia de uso de las bibliotecas	Nº respuestas	% respuestas
Todos los días	461	27,6%
Dos o tres veces por semana	641	38,3%
Una vez a la semana	217	13,0%
Esporádicamente	340	20,3%
Nunca	13	0,8%
<b>Total general</b>	<b>1.672</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 6. Frecuencia de uso de las bibliotecas.

#### *Motivo de uso de la Biblioteca*

En una de las preguntas se planteaba al usuario un listado de posibles motivos por los que hacer uso del servicio y se dejaba la posibilidad de que incluyera alguna razón no prevista de antemano y de marcar varios motivos. Los resultados se muestran en las tablas 7 y 8, donde se aprecia que la mayoría de los usuarios alegan entre 1 y 4 razones para asistir a la biblioteca (89,4% de las respuestas).

Nº motivos indicados	Nº respuestas
0	4
1	315
2	418
3	490
4	272
5	124
6	42
7	7
<b>Total</b>	<b>1.672</b>

Tabla 7. Nº motivos alegados.

¿Por qué motivo visitas la Biblioteca?	Nº respuestas	% respecto a alumnos encuestados (n=1.672)
Estudiar mis apuntes	1.426	85,3%
Hacer trabajos en grupo (uso de Salas de Trabajo)	901	53,9%
Préstamo de libros	776	46,4%
Hacer fotocopias	624	37,3%
Trabajar con material de la Biblioteca	612	36,6%
Consulta de bases de datos y revistas electrónicas	176	10,5%
Utilizar las taquillas (Biblioteca de Ciencias)	88	5,3%
Otro (respuestas variadas)	22	1,3%
Usar los ordenadores	10	0,6%
Sin respuesta / no utiliza	7	0,4%

Tabla 8. Motivo de uso de las diferentes bibliotecas.



El principal motivo por el que los alumnos acuden a la Biblioteca es para estudiar sus propios apuntes, con un 85,3% de las respuestas, una tasa muy similar a la de la anterior encuesta. También acuden habitualmente para hacer trabajos en grupo (53,9%), tomar libros en préstamo (46,4%), hacer fotocopias (37,3%) o trabajar con el material de la Biblioteca (36,6%).

Siguiendo la metodología de años anteriores, se ha analizado la evolución del comportamiento de los alumnos conforme avanzan en sus estudios universitarios. Para ello, se han comparado las respuestas relacionadas con los motivos de visita a la Biblioteca de los alumnos de primer curso con las de los alumnos de cuarto (tabla 10).

En esta recogida de datos también se siguen observando diferencias de comportamiento entre ambos grupos de alumnos, posiblemente motivados por el Trabajo de Fin de Grado y un mayor conocimiento de los recursos de la Biblioteca. El porcentaje de alumnos de 4º que acuden a la Biblioteca para estudiar sus apuntes es inferior al de los alumnos de 1º, con una diferencia de seis puntos porcentuales. Por el contrario, los alumnos de 4º acuden más para tomar libros en préstamo, hacer fotocopias y trabajar con el material de la Biblioteca, así como para consultar bases de datos y revistas electrónicas. A diferencia de la encuesta de 2016, es prácticamente idéntico el porcentaje de usuarios de ambos cursos que acuden para hacer trabajos en grupo.

Motivos	% respuestas alumnos de 1º curso (496)	% respuestas alumnos de 4º curso (n=263)
Estudiar mis apuntes	88,3%	82,1%
Hacer trabajos en grupo (uso de salas de trabajo)	55,0%	55,5%
Préstamo de libros	37,3%	51,7%
Hacer fotocopias	28,2%	42,6%
Trabajar con material de la Biblioteca	27,0%	49,4%
Consulta de bases de datos y revistas electrónicas	3,2%	19,8%
Utilizar las taquillas (Biblioteca de Ciencias)	3,2%	5,3%
Otro (respuestas variadas)	1,4%	1,1%
Usar los ordenadores	0,4%	1,1%
Sin respuesta / no utiliza	0,6%	0,4%

Tabla 10. Motivos de visita a la Biblioteca de alumnos de 1º y 4º curso.

Comparando los resultados obtenidos con la recogida de información de 2016 se observan algunas diferencias. Este año se registra un menor uso de las salas de trabajo en grupo en 1º, con casi diez puntos porcentuales de diferencia. También se visita menos la Biblioteca para hacer fotocopias, con una diferencia entre ambas encuestas de veinte puntos porcentuales en 1º y de quince en 4º. Esto se debe a un cambio en la ubicación de las fotocopadoras en la Biblioteca de Ciencias, que han pasado a la planta baja. Finalmente, los alumnos acuden menos para trabajar con los materiales de la Biblioteca, con una diferencia de once puntos porcentuales.

### **Modo de localización del material de la Biblioteca**

Para conocer la vía por la que un alumno localiza información en la Biblioteca se planteó una pregunta de respuesta múltiple, cuyos resultados se muestran en la tabla 11. El 59,9% de los usuarios encuestados dijeron localizar material a través del catálogo y/o Unika, lo que pone de relieve un buen conocimiento de la herramienta de recuperación de información por excelencia y un alto grado de autonomía por parte de los alumnos, con datos muy similares a los recogidos en 2016. Este comportamiento puede verse reforzado por el sistema de clasificación, que fomenta el uso del catálogo para localizar documentos.

En la recogida de este año se observa como segunda vía de localización del material la bibliografía recomendada en las asignaturas, ya que un 43,5% de los alumnos así lo han indicado en la encuesta. La tercera opción más habitual es preguntar al personal de la Biblioteca, con un 37,9% de las respuestas.

Casi tres de cada diez alumnos prefieren seguir los carteles informativos de la Biblioteca. Ésta es la opción que más variaciones presenta respecto a la anterior encuesta, que el pasado año era del 35,0% y en 2018 ha descendido seis puntos porcentuales, hasta el 29,0%. Finalmente, el 9,3% de los alumnos declara no utilizar nunca material de la Biblioteca, incluso una persona admite no saber hacerlo.

¿Cómo localizas el material de la Biblioteca?	Nº respuestas	% respecto a alumnos encuestados (n=1.672)
Consulta el catálogo automatizado y/o Unika (a través del ordenador)	1.001	59,9%
Desde el aula virtual ADI (bibliografía de la asignatura)	727	43,5%
Pregunto al personal de la Biblioteca	634	37,9%
Siguiendo los carteles informativos de la Biblioteca	485	29,0%
Con ayuda de otros usuarios de la Biblioteca	245	14,7%
Nunca utilizo material de la Biblioteca	155	9,3%

*Tabla 11. Modo de localización del material de la Biblioteca.*

Nuevamente, para comprobar si los hábitos de los estudiantes van evolucionando a lo largo de sus estudios universitarios, se ha analizado el modo de acceder a la información según sean alumnos de primer curso o de cuarto y superiores. Se establece la comparativa con alumnos a partir de 4º porque en la mayoría de los títulos es el último año de Grado. Los resultados obtenidos se presentan en la tabla 12.

En términos generales, el comportamiento de los alumnos es similar al reflejado en la encuesta de 2016: se observa una clara diferencia entre los alumnos de 1º y de los cursos superiores (a partir de 4º) en la consulta al catálogo de la Biblioteca, siendo muy superior este hábito entre los alumnos de los cursos más altos. No obstante, el porcentaje de alumnos que consulta el catálogo permanece prácticamente igual, con pequeñas diferencias de un par de puntos porcentuales.

¿Cómo localizas el material de la Biblioteca?	% respuestas alumnos de 1 <sup>er</sup> curso (n=496)	% respuestas alumnos de 4 <sup>o</sup> curso o superior (n=433)
Consulto el catálogo automatizado y/o Unika (a través del ordenador)	44,6%	74,4%
Pregunto al personal de la Biblioteca	41,1%	40,6%
Desde el aula virtual Adi (bibliografía de la asignatura)	37,1%	35,6%
Siguiendo los carteles informativos de la Biblioteca	24,4%	33,3%
Con ayuda de otros usuarios de la Biblioteca	14,9%	13,6%
Nunca utilizo material de la Biblioteca	15,3%	4,4%

Tabla 12. Modo de localización del material de la biblioteca de alumnos de 1<sup>o</sup> y 4<sup>o</sup> curso.

En cuanto a las consultas al personal de la Biblioteca, que ya en 2015 habían aumentado respecto a la recogida anterior, se observa ahora un fuerte incremento entre los alumnos de los cursos superiores, con casi once puntos porcentuales de diferencia.

Finalmente, respecto a la localización de bibliografía desde el Aula virtual ADI, se mantiene prácticamente invariable respecto a la encuesta anterior en los alumnos de primer curso, mientras que el porcentaje de los alumnos mayores ha variado muy ligeramente, apenas dos puntos porcentuales, en relación con el año anterior.

#### *Uso de la bibliografía recomendada*

Al analizar los datos de los usuarios en cuanto al uso de la bibliografía recomendada se observa que, en su mayoría, los alumnos hacen uso de esta parte de la colección, ya que responden afirmativamente un 77,2% de los alumnos encuestados. Este dato ha descendido respecto a años anteriores, ya que en 2016 fue del 82,0%.

¿Utilizas la bibliografía recomendada por los profesores?		
Curso	Sí	No
1 <sup>o</sup>	80,0%	20,0%
2 <sup>o</sup>	76,6%	23,4%
3 <sup>o</sup>	76,5%	23,5%
4 <sup>o</sup>	77,9%	22,1%
5 <sup>o</sup>	68,1%	31,9%
6 <sup>o</sup>	74,7%	25,3%
7 <sup>o</sup>	0,0%	100,0%
<b>Total</b>	<b>77,2%</b>	<b>22,8%</b>

Tabla 13. Uso de la bibliografía recomendada.

Si los datos se analizan por cursos académicos se observa un patrón similar al de años anteriores, con un mayor uso de la bibliografía recomendada por parte de los alumnos de

primer curso, pero con una tendencia descendente poco clara a medida que se van superando cursos, a diferencia de encuestas anteriores (tabla 13).

A los 381 alumnos que declararon no hacer uso de la bibliografía recomendada por los profesores se les preguntó por el motivo de no hacerlo (tabla 14). A esta pregunta han respondido 290 alumnos, indicando con mayor frecuencia que no lo hacen porque no es necesario para superar las asignaturas (54,5%). Este valor se ha reducido en 9 puntos porcentuales respecto al obtenido en la encuesta anterior. La segunda razón más habitual es la falta de tiempo, siguiendo la tendencia de las últimas encuestas (18,3% de las respuestas).

Motivos por los que no se usa la bibliografía recomendada	Nº respuestas	% respuestas (n=290)
No es necesaria	158	54,5%
Por falta de tiempo	53	18,3%
Extensión de la bibliografía recomendada	28	9,7%
Otros motivos	51	17,6%
<b>Total</b>	<b>290</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 14. Motivos por los que no se usa la bibliografía recomendada.

#### Uso de recursos y servicios

Ante la pregunta «Señala aquellos recursos y servicios, disponibles en la Biblioteca, que hayas utilizado» se planteaban varias opciones de respuesta, tal y como se puede ver en el Anexo 1. En la tabla 15 se muestra la frecuencia de uso de los recursos y servicios que han utilizado los alumnos. Como la pregunta permitía la opción de respuesta múltiple, cada alumno ha podido marcar más de una opción. De los encuestados, 34 han dejado esta pregunta en blanco (2,0%).

Recursos y servicios disponibles en la Biblioteca utilizados por los alumnos	Nº respuestas	% alumnos encuestados (n=1.672)
WiFi	1.341	80,2%
Unika y Catálogo	1.186	70,9%
Impresoras/fotocopiadoras	1.176	70,3%
Sabio (portal de acceso a bases de datos y revistas electrónicas)	677	40,5%
Escáner	439	26,3%
Recursos por materias (con recursos de información)	404	24,2%
Redes sociales (cuentas de Twitter, Blogs, etc.)	255	15,3%
Gestor bibliográfico Mendeley	244	14,6%
Dadun (Repositorio Institucional de la UNAV)	129	7,7%
Consulta de prensa en Mediateca-Hemeroteca	93	5,6%
Sesiones de formación	80	4,8%
Préstamos de CDs y DVDs de Mediateca-Hemeroteca	58	3,5%
En blanco	34	2,0%
Otros	19	1,1%

Tabla 15. Uso de recursos y servicios disponibles en la Biblioteca.

Al igual que en la encuesta de 2016, los servicios más empleados son la WiFi (80,2%), Unika y el catálogo (70,9%) y las impresoras/fotocopiadoras (70,3%). Hay que señalar que la WiFi no es un servicio propiamente dicho de la Biblioteca.

En el enunciado de esta pregunta no se especificaba que el uso de los recursos y servicios debía ser presencial. Sin embargo, se quiso completar la información con la pregunta que se muestra a continuación, basada en que si no se da un uso presencial de los recursos y servicios, se podía indicar el motivo. Esta pregunta fue respondida por el 35,2% de los encuestados (588), obteniéndose un porcentaje ligeramente superior que en encuesta anterior (33,5%). Cada alumno tenía la opción de marcar varios motivos de una lista predefinida en la encuesta. Los resultados obtenidos se muestran en la tabla 16.

De la tabla de resultados destaca que el 17,5% de alumnos no considera que acudir a la Biblioteca sea imprescindible para superar las asignaturas de la carrera, siendo este el motivo más habitual. El siguiente motivo con más respuestas es el acceso online a los contenidos fuera del campus (10,4%). Es muy bajo el porcentaje de respuestas que indican motivos que tienen que ver con la insatisfacción de las necesidades de los alumnos, como que no haya sitio para estudiar, no encontrar lo que se busca, falta de información sobre su funcionamiento, malas condiciones de estudio, horarios inconvenientes y una mala atención por parte del personal.

Razón por la que no se usan presencialmente los recursos y servicios	Nº respuestas	% respecto a alumnos encuestados (n=1.672)
No es imprescindible para aprobar mis asignaturas	293	17,5%
Accedo a los recursos vía online desde fuera del campus	173	10,4%
Nunca hay sitio	126	7,5%
No encuentro lo que busco	81	4,8%
No hay suficiente información sobre su funcionamiento	65	3,9%
Las condiciones de estudio no son buenas (ruido/iluminación/climatización)	64	3,8%
Los horarios no son buenos	38	2,3%
Otros (respuestas variadas)	10	0,6%
La atención por parte del personal no es correcta	6	0,4%

Tabla 16. Razón por la que no se usan presencialmente los recursos y servicios.

### Conocimiento y uso de los ebooks

El objetivo de las preguntas relacionadas con los *ebooks* es conocer la percepción y el uso que tienen los alumnos sobre el formato electrónico de libros, así como sobre la posibilidad de que la bibliografía recomendada por los profesores se pueda ir adquiriendo en este formato.

Respecto al primer objetivo, relacionado con el conocimiento y uso de los *ebooks*, los resultados muestran un porcentaje similar de respuestas afirmativas respecto al año anterior.

Así, el 49,3% de los alumnos encuestados conoce la existencia de los *ebooks* (1,4 puntos porcentuales más que en 2016), el 25,5% los han consultado en los PCs de la Universidad (0,9% más que en 2016), el 35,8% lo han hecho a través de un dispositivo móvil desde la WiFi de la

Universidad (4,5 puntos menos que en 2016) y el 33,5% afirma haberse conectado desde fuera del campus (1,6 puntos más que en 2016) (tabla 17).

	¿Sabías que la Biblioteca de la Universidad de Navarra ofrece acceso a una gran cantidad de ebooks?	¿Has consultado alguna vez alguno de ellos en los PCs de la Universidad?	¿Has consultado alguna vez ebooks con un portátil o tableta propios en la red WiFi de la Universidad?	¿Los has consultado alguna vez desde fuera el campus?
Sí	49,3%	25,5%	35,8%	33,5%
No	50,7%	74,5%	64,2%	66,5%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 17. Conocimiento y uso de ebooks.

Al analizar los datos por facultades (tabla 18), se observa que el mayor conocimiento sobre *ebooks* se da en facultades de ciencias experimentales, como Ciencias (68,1%), Medicina (59,9%) y Farmacia y Nutrición (52,9%). También alcanzan un valor por encima de la media las facultades de Educación y Psicología (52,8%), lo que le sitúa 14,1 puntos porcentuales con respecto al año anterior) y Filosofía y Letras (51,3%). Respecto al uso de este soporte, Ciencias y Medicina obtienen porcentajes muy elevados, tanto en PCs de la Universidad como en dispositivos móviles y fuera del campus. Además, los alumnos de Educación y Psicología destacan en el uso desde la red WiFi de la Universidad y desde fuera del campus.

Las respuestas de Derecho Canónico y Eclesiástica de Filosofía no deben considerarse por reducirse a un total de 1 y 4 alumnos respectivamente.

	¿Sabías que la Biblioteca de la Universidad de Navarra ofrece acceso a una gran cantidad de ebooks?		¿Has consultado alguna vez alguno de ellos en los PCs de la Universidad?		¿Has consultado alguna vez ebooks con un portátil o tableta propios en la red WiFi de la Universidad?		¿Los has consultado alguna vez desde fuera el campus?	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
Arquitectura	25,2%	74,8%	11,2%	88,8%	20,6%	79,4%	18,7%	81,3%
Ciencias	<b>68,1%</b>	31,9%	<b>44,1%</b>	55,9%	<b>52,8%</b>	47,2%	<b>51,5%</b>	48,5%
Comunicación	43,0%	57,0%	17,2%	82,8%	30,5%	69,5%	31,1%	68,9%
Derecho	48,5%	51,5%	19,8%	80,2%	35,9%	64,1%	35,3%	64,7%
Derecho Canónico	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Eclesiástica de Filosofía	50,0%	50,0%	50,0%	50,0%	25,0%	75,0%	50,0%	50,0%
Economía / Empresa	34,6%	65,4%	14,6%	85,4%	24,9%	75,1%	25,4%	74,6%
Educación y Psicología	<b>52,8%</b>	47,2%	25,7%	74,3%	<b>45,8%</b>	54,2%	<b>43,1%</b>	56,9%
Enfermería	24,5%	75,5%	11,8%	88,2%	20,6%	79,4%	17,6%	82,4%
Farmacia y Nutrición	<b>52,9%</b>	47,1%	28,6%	71,4%	33,6%	66,4%	29,4%	70,6%
Filosofía y Letras	<b>51,3%</b>	48,7%	26,1%	73,9%	<b>37,4%</b>	62,6%	31,3%	68,7%
Medicina	<b>59,9%</b>	40,1%	<b>32,9%</b>	67,1%	<b>38,2%</b>	61,8%	<b>34,2%</b>	65,8%
Teología	46,2%	53,8%	19,2%	80,8%	34,6%	65,4%	23,1%	76,9%
<b>Total</b>	<b>49,3%</b>	<b>50,7%</b>	<b>25,5%</b>	<b>74,5%</b>	<b>35,8%</b>	<b>64,2%</b>	<b>33,5%</b>	<b>66,5%</b>

Tabla 18. Conocimiento y uso de ebooks por facultad del alumno.

### Motivo de uso de los ebooks

Para averiguar las razones por las que los alumnos utilizan los *ebooks* se ha planteado una pregunta de respuesta múltiple que ha sido respondida por 1.474 alumnos (88,2%). En la tabla 19 se muestran los resultados obtenidos.

Se observa que un alto porcentaje nunca ha consultado los *ebooks* (42,9%), y quienes los han utilizado es sobre todo para estudiar asignaturas (31,0%) o realizar trabajos de clase (28,2%). Además, un 10,9% los ha consultado por entretenimiento o interés personal.

¿Cuáles son las razones por las que has consultado <i>ebooks</i> ?	Nº respuestas	% respecto a alumnos encuestados (n=1.672)
Nunca he consultado <i>ebooks</i>	718	42,9%
Para estudiar las asignaturas	518	31,0%
Para realizar trabajos de clase	471	28,2%
Para entretenimiento o por interés personal	182	10,9%
Otros: respuestas varias	3	0,2%

Tabla 19. Conocimiento y uso de ebooks por facultad del alumno.

### Posibilidad de adquisición de bibliografía recomendada en formato ebook

Por último, en relación al tema de los *ebooks*, se ha preguntado sobre la idea de adquirir bibliografía recomendada en formato *ebook* y el uso que los alumnos darían a este material en caso de que así fuera. Los resultados (tabla 20) son muy similares a los obtenidos en 2016 e indican que, en términos generales, a la mayoría de los alumnos (91,8%) les gustaría contar con manuales en formato electrónico y un porcentaje muy similar los utilizaría como suplemento de los apuntes de clase.

Sin embargo, solo el 60,5% de los alumnos los utilizaría como elemento principal para el estudio de las asignaturas, mientras que el 62,7% no los consultaría en algunas asignaturas por considerar suficientes los apuntes. Finalmente, es destacable que, a pesar de contar con manuales en formato electrónico, una gran proporción de alumnos (48,9%) comprarían los manuales recomendados en formato papel.

	¿Te gustaría que la biblioteca proporcionase manuales en formato electrónico para cada una de las asignaturas?	En algún caso, ¿los usarías como elemento principal para el estudio de la asignatura?	¿Los consultarías como suplemento de los apuntes de clase?	¿En alguna asignatura no los usarías por considerar suficientes los apuntes?	¿Comprarías manuales recomendados en formato impreso, a pesar de tener acceso a los manuales electrónicos?
Sí	91,8%	60,5%	91,0%	62,7%	48,9%
No	8,2%	39,5%	9,0%	37,3%	51,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 20. Posibilidad de adquisición de bibliografía recomendada en formato ebook.

## Percepción de los alumnos encuestados

En los siguientes apartados se muestran los resultados relacionados con las preguntas de valoración de distintos aspectos de la Biblioteca. Dado que en el apartado de uso de las bibliotecas se ha observado que los alumnos encuestados estudian fundamentalmente en la que tiene mayor afinidad temática con sus estudios, se ha decidido analizar los datos de satisfacción tanto en términos generales como por bibliotecas, exceptuando la Biblioteca de Teología, debido al escaso número de respuestas.

### Valoración del material

En cuanto a la valoración del material, se pedía a los alumnos valorar la actualidad de cinco tipos documentales: manuales de asignatura, revistas, diccionarios y enciclopedias, vídeos, CDs, etc. y libros de lectura (PLCs). En la figura 1 se muestran las valoraciones para cada tipo.

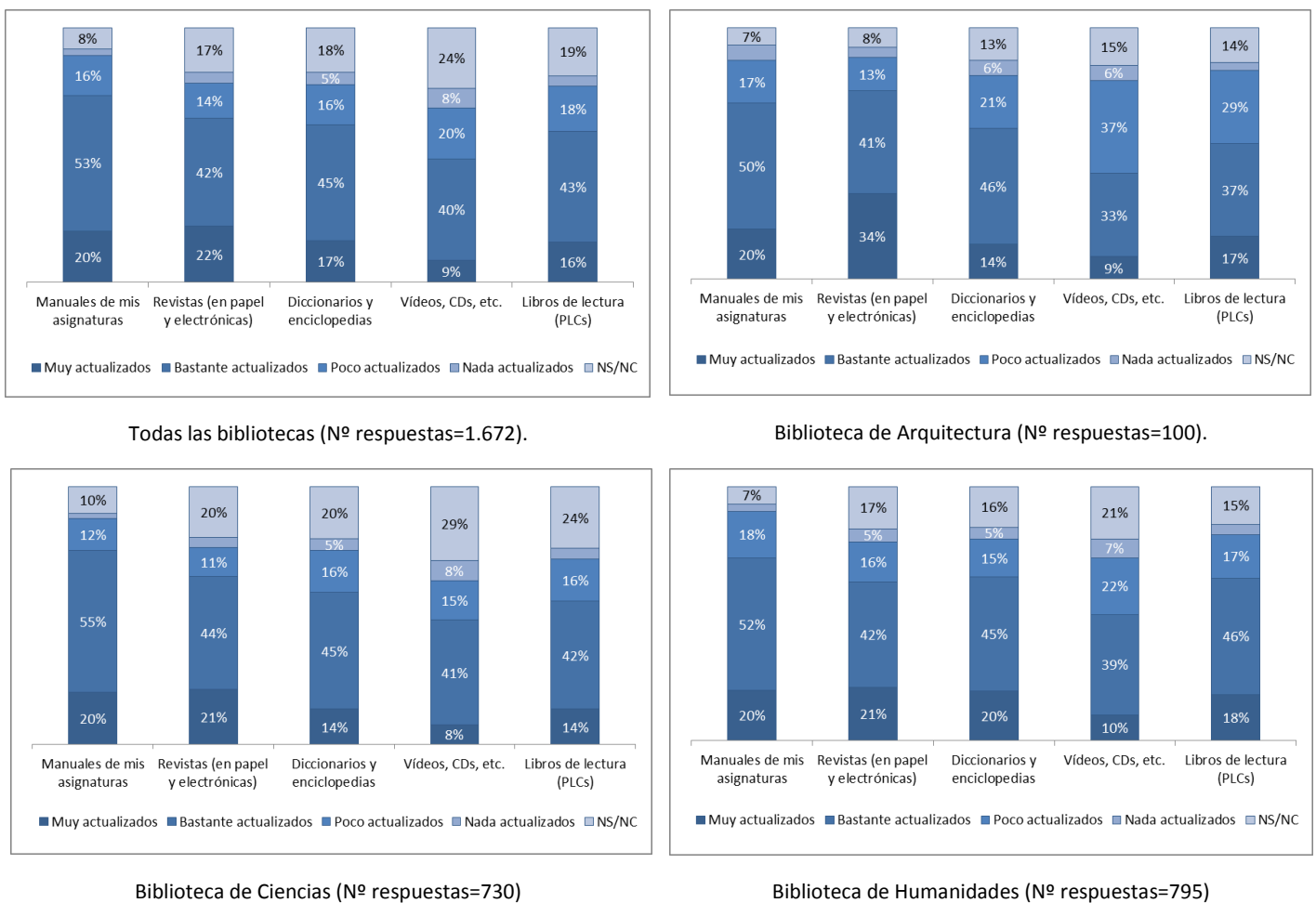


Figura 1. Valoración del material en cuanto a su actualización.



Se observa que el tipo documental valorado como más actualizado es el manual de asignatura, ya que casi el 73,3% de los alumnos los consideran entre muy actualizados y bastante actualizados. Además, es el tipo de material donde se registra un menor porcentaje de respuestas del tipo «no sabe / no contesta», del 8,5%, que en otros tipos de documentos está en torno al 20%, aproximadamente.

Las revistas en papel y electrónicas son el segundo tipo de documentos cuya actualidad es mejor valorada de los alumnos, puesto que el 64,4% las consideran muy o bastante actualizadas. Por el contrario, el porcentaje de quienes creen que están poco o nada actualizadas es muy similar al de los manuales (18,1%).

Los vídeos y CD son los materiales que se consideran menos actualizados, con un 27,8% de respuestas que los valoran como poco o nada actualizados. Casi la mitad de los alumnos creen que están actualizados (48,4%), siendo este el porcentaje más bajo de todos los tipos de materiales. En un rango muy similar se encuentran diccionarios y enciclopedias, por una parte, y libros de lectura (PLC) por otra: en ambos casos el porcentaje de quienes los consideran actualizados está alrededor del 60%, mientras que quienes los ven desactualizados superan ligeramente el 20%.

Entre los alumnos de Ciencias, es ligeramente mayor el porcentaje que valora positivamente la actualización de los manuales, mientras que en Humanidades y Arquitectura se valoran unos puntos por debajo. En esta última biblioteca se ha mejorado notablemente la percepción de estos manuales respecto a la anterior encuesta. Sin embargo, es la que peores valoraciones registra respecto a la media, especialmente en los apartados de vídeos y CDs y de libros de lectura (PLC).

#### *Valoración del número de ejemplares<sup>2</sup>*

Además de preguntar por la vigencia de los tipos documentales, se pedía opinión también sobre el número de ejemplares que la Biblioteca pone a disposición de los alumnos. Las respuestas (figura 2) indican que el 15,4% considera muy apropiado el número de ejemplares para todos los tipos documentales. Este valor se mantiene prácticamente idéntico al del año anterior, cuando había vuelto a cifras similares a hace 3 años. Además, el 44,5% considera bastante apropiado el número de ejemplares. Esto significa que seis de cada diez alumnos valora positivamente el número de ejemplares, mientras que otros dos de cada diez lo valoran negativamente. En esta ocasión destaca el alto porcentaje que no ha respondido a esta cuestión (19,3%).

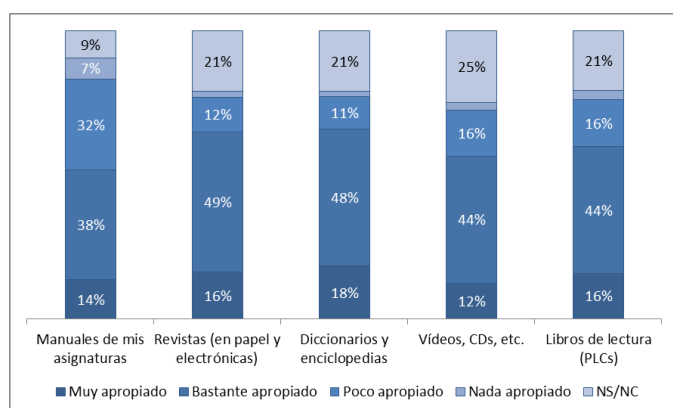
El 39,1% de los alumnos considera el número de manuales de las asignaturas poco o nada apropiado, un dato prácticamente idéntico al de la anterior encuesta (40,0%). Este tipo de material es el peor valorado, posiblemente porque es el que más necesitan para sus

---

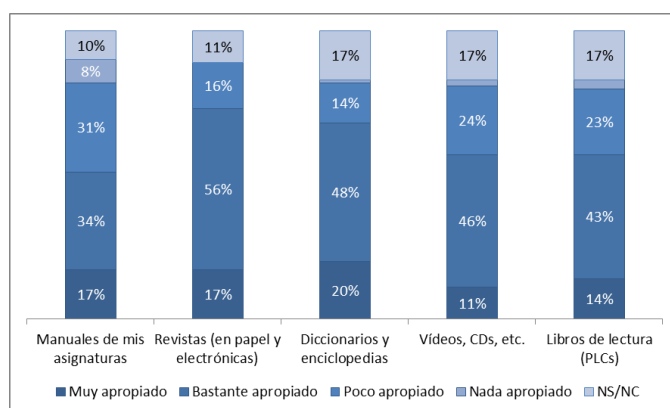
<sup>2</sup> Las opciones de respuesta de esta pregunta han variado respecto a las encuestas anteriores, por lo que no se pueden analizar las variaciones temporales de algunos aspectos.

asignaturas (el porcentaje de respuestas del tipo «no sabe / no contesta» es el más bajo, del 9,3%).

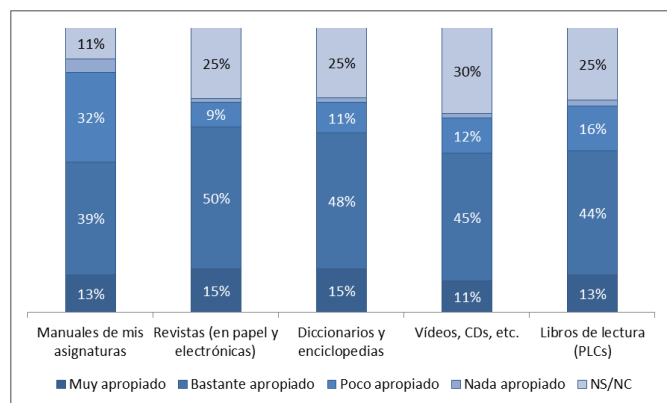
El número de revistas que la Biblioteca pone a disposición de los usuarios es considerado como muy apropiado o bastante apropiado por el 65,0% de los usuarios. Una valoración similar obtienen los diccionarios (66,1%), mientras que el resto de materiales también supera el 55% de respuestas en estos mismos rangos de percepción. En la anterior encuesta se obtuvieron datos muy similares, aunque con una diferencia de cinco puntos porcentuales menos en vídeos y DVD y diez menos en PLC.



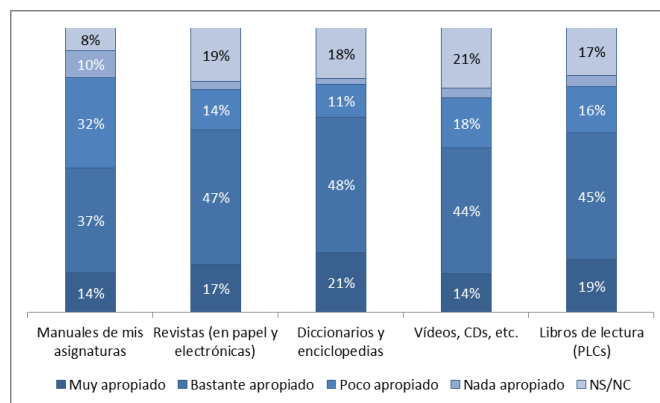
Todas las bibliotecas (Nº respuestas=1.672)



Biblioteca de Arquitectura (Nº respuestas=100)



Biblioteca de Ciencias (Nº respuestas=730)



Biblioteca de Humanidades (Nº respuestas=795)

Figura 2. Valoración del material en cuanto al número de ejemplares.

No se han encontrado diferencias importantes entre las bibliotecas de Arquitectura, Ciencias y Humanidades, las valoraciones son muy similares. Cabe destacar una mejor valoración de las revistas en Arquitectura, donde el 73,0% considera que el número de ejemplares es muy o bastante apropiado.

### Valoración de préstamos y reservas<sup>3</sup>

Otra de las preguntas planteadas para conocer la percepción de los usuarios sobre los préstamos y reservas engloba varios aspectos, como la duración del préstamo, el sistema de reservas y las penalizaciones, entre otros. Esta cuestión se refiere a aspectos genéricos de circulación, independientes de la ubicación en que se encuentre el material, por lo que no se ha realizado un análisis más detallado por bibliotecas. A continuación se comenta el resultado de cada una de las cuestiones valoradas y se muestran los datos en la figura 3.

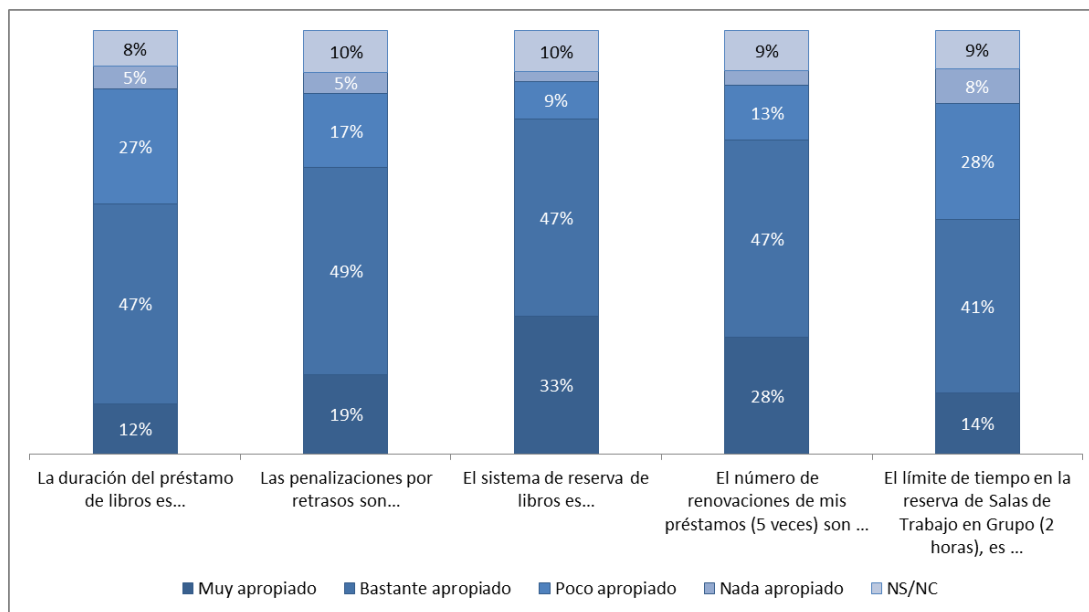


Figura 3. Valoración de préstamos y reservas.

Los alumnos de Grado tienen la posibilidad de sacar cada libro en préstamo durante 10 días y renovar dicho libro hasta en 5 ocasiones, siempre y cuando no haya ninguna reserva del mismo por parte de otro usuario. Para los alumnos a partir de cuarto curso se amplía este período a 20 días. El 11,7% de los alumnos ha valorado este período como muy apropiado y más del 47,4% lo han considerado bastante apropiado. Sin embargo, una tercera parte (32,5%) lo considera poco o nada apropiado.

Cuando un alumno de grado devuelve un libro con retraso se le aplica un bloqueo de uso del servicio de préstamo equivalente al número de días que se ha retrasado en la devolución. Las penalizaciones por retraso son consideradas por un 67,6% de los alumnos entre muy apropiadas y bastante apropiadas, un porcentaje casi idéntico al de la anterior encuesta.

El sistema de reservas es muy bien valorado por los alumnos, ya que es considerado como muy apropiado o bastante apropiado en el 79,2% de las respuestas. Solo uno de cada diez alumnos (11,1%) lo considera poco o nada apropiado.

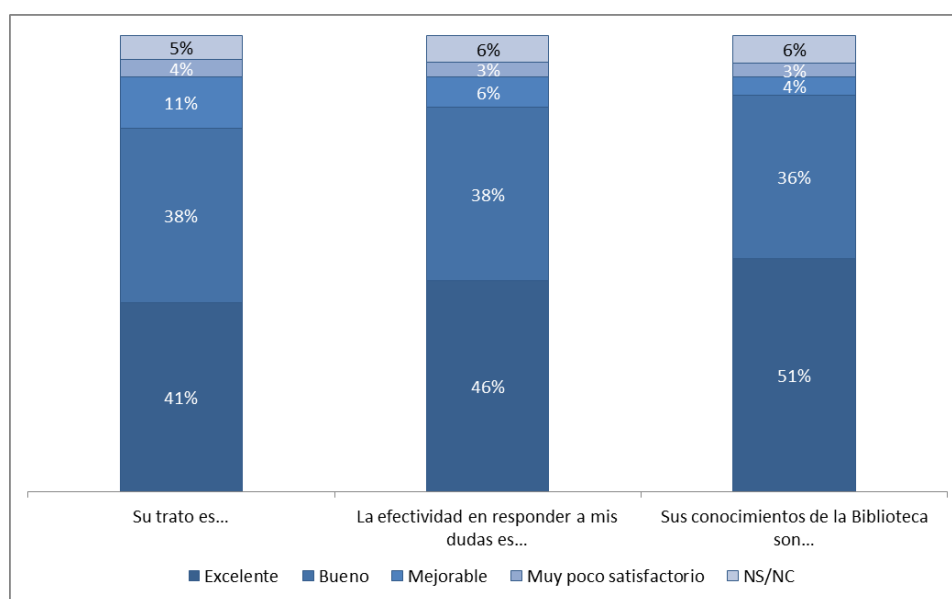
<sup>3</sup> Las opciones de respuesta de esta pregunta han variado respecto a las encuestas anteriores, por lo que no se pueden analizar las variaciones temporales de algunos aspectos.

El número de renovaciones ha sido valorado como muy o bastante apropiado por el 74,2% de los alumnos, seis puntos porcentuales por debajo de la anterior encuesta. Son muy pocos quienes lo consideran inapropiado (16,4%).

El último aspecto analizado en esta pregunta está referido a las salas de trabajo en grupo, que se pueden reservar por intervalos de media hora y hasta un máximo de dos horas por alumno. Este límite de tiempo ha sido valorado positivamente por el 55,4% de los alumnos, un porcentaje muy similar al de la anterior encuesta. Sin embargo, una tercera parte de los alumnos lo considera poco o nada apropiado (35,7%).

#### *Valoración del personal de la Biblioteca*

El desempeño laboral del personal bibliotecario ha sido analizado desde tres puntos de vista: su trato con el usuario, su efectividad a la hora de responder dudas y sus conocimientos sobre la Biblioteca. Los resultados obtenidos se muestran en la figura 4, donde se puede comprobar que el 41,4% de los alumnos valora el trato como excelente, incrementándose ligeramente este porcentaje cuando se analiza la efectividad (46,2%) y alcanzando el 51,0% cuando se evalúan los conocimientos del personal bibliotecario. Estos valores son muy similares a los de la encuesta realizada en 2016.



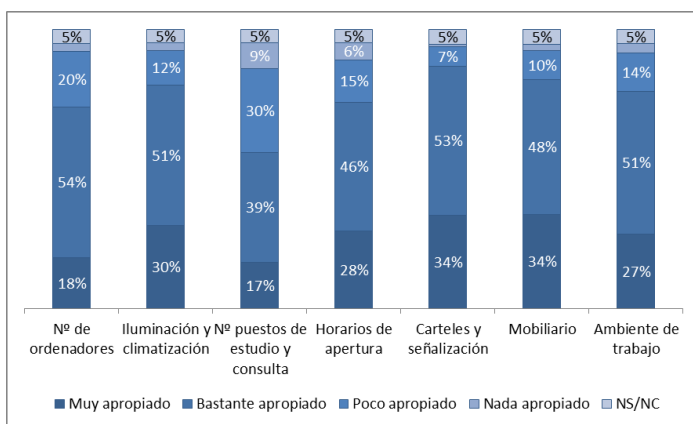
*Figura 4. Valoración del personal de la Biblioteca.*

Si analizamos las tres cualidades —trato, efectividad y conocimientos— agrupando los valores excelente y bueno se obtiene una idea general de la valoración positiva que merecen y se observa que en la primera se ha obtenido el 79,7% de las respuestas, en la segunda el 84,3% y en la relacionada con los conocimientos casi se llega al 86,9%.

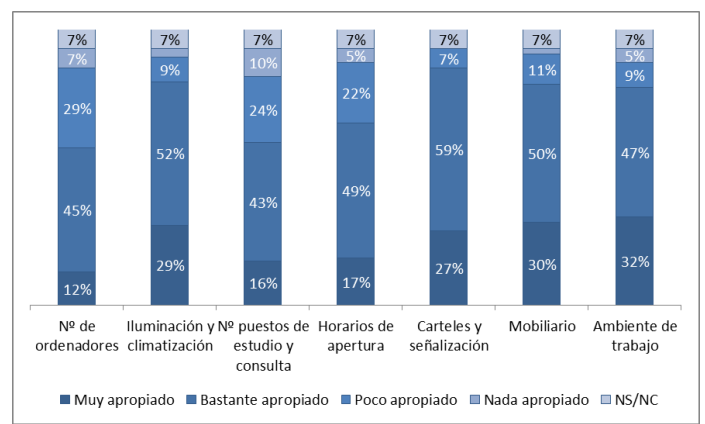
Además, respecto al año 2016, el porcentaje de alumnos que valoran estos aspectos como muy poco satisfactorio se ha reducido al 3,9% en cuanto al trato personal, al 3,3% en la efectividad de las respuestas y, finalmente, al 2,9% en cuanto a los conocimientos.

#### Valoración sobre instalaciones y horarios<sup>4</sup>

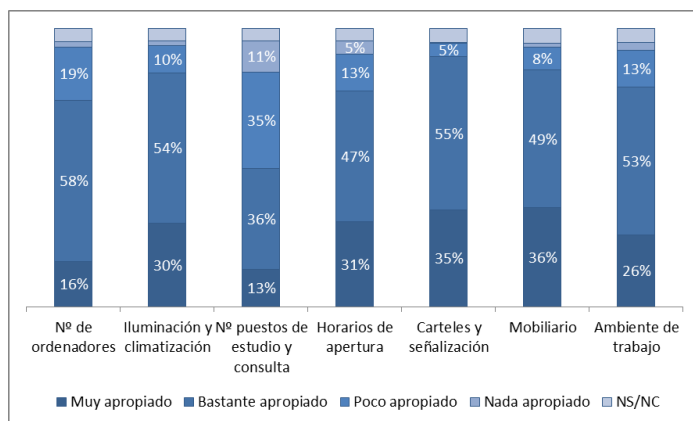
Las instalaciones y los horarios de apertura son otras cuestiones que preocupan especialmente al Servicio de Bibliotecas, puesto que son habitualmente criticadas o comentadas por los usuarios. En esta encuesta se preguntó por siete aspectos, que los usuarios valoraron tal y como se muestra en la figura 5.



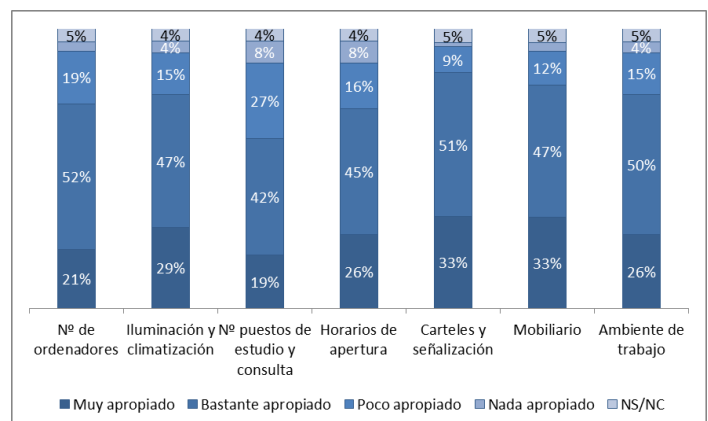
Todas las bibliotecas (Nº respuestas=1.672).



Biblioteca de Arquitectura (Nº respuestas=100).



Biblioteca de Ciencias (Nº respuestas=730).



Biblioteca de Humanidades (Nº respuestas=795).

Figura 5. Valoración de instalaciones y horarios.

Al analizar todas las respuestas en conjunto se observa que los aspectos mejor valorados por los alumnos, a nivel general, son las indicaciones (con un 86,8% de respuestas que las valoran como muy apropiadas o bastante apropiadas), la adecuación del mobiliario (82,2%) y la

<sup>4</sup> Las opciones de respuesta de esta pregunta han variado respecto a las encuestas anteriores, por lo que no se pueden analizar las variaciones temporales de algunos aspectos.

iluminación y la climatización (80,3%). También resultan muy bien valorados los horarios de apertura y cierre (74,0%) y la cantidad de ordenadores (72,4%). El aspecto que consideran menos apropiado, con mucha diferencia respecto de otros, es el número de puestos de trabajo, que consideran poco o nada apropiado un 39,5% de los alumnos. Aunque también hay que mencionar que más de la mitad de los encuestados los valoran positivamente.

Al analizar los datos por bibliotecas se observa que en la Biblioteca de Arquitectura el número de ordenadores, el número de puestos de estudio y los horarios reciben una peor evaluación que en el conjunto de respuestas, con un tercio de respuestas que los valora como poco o nada adecuados (36,0, 34,0% y 27,0% respectivamente).

En las otras dos bibliotecas analizadas, el perfil de los encuestados se asemeja bastante al de todas las bibliotecas, aunque hay algunas diferencias. La más significativa es que en la Biblioteca de Ciencias el número de puestos de estudio es peor valorado que en el conjunto de las bibliotecas, con seis puntos porcentuales menos en la valoración positiva, mientras que en la de Humanidades sale casi cinco puntos porcentuales por encima.

### *Opiniones y sugerencias*

De los 1.672 estudiantes que han respondido la encuesta, 371 han rellenado la siguiente pregunta abierta: «Si deseas añadir alguna sugerencia o comentario sobre la Biblioteca (servicios, personal, herramientas, etc.), indícalo a continuación». Este dato supone un 22,2% de los alumnos interrogados, y el valor ha aumentado 3,4 puntos porcentuales respecto a la anterior encuesta.

En estos 371 comentarios se han identificado 474 quejas o sugerencias de mejora sobre el Servicio, además de 20 comentarios en tono positivo sobre su funcionamiento. Todos los comentarios, sugerencias y críticas se han codificado para su interpretación (tabla 21) y el análisis de los mismos desvela que, al igual que en recogidas anteriores, el mayor número de quejas está relacionado con los horarios de las distintas bibliotecas.

En cuanto a las demás sugerencias, se observa que la siguiente en orden de interés es la cantidad de enchufes que hay en las salas, expresado por el 22,6% de los alumnos que han respondido a la pregunta, seguido por el número de puestos (20,5%) y por la climatización/iluminación (10,8%) y el ruido (10,8%).

Finalmente se analizan las felicitaciones y comentarios positivos recabados en esta pregunta sobre la labor del Servicio. En total, 20 alumnos han hecho mención explícita al buen funcionamiento de distintos asuntos (tabla 23). En la tabla 23 se observa que lo más habitual son impresiones generales sobre el Servicio, pero algunas también hacen mención al espacio de estudio, al personal y la cafetería.

Sugerencias de mejora o quejas	Nº de respuestas	% alumnos que han respondido esta pregunta (n=371)	% alumnos que han respondido la encuesta (n=1.672)
Horarios	94	25,3%	5,62%
Enchufes	84	22,6%	5,02%
Nº puestos	76	20,5%	4,55%
Ruido	40	10,8%	2,39%
Climatización/iluminación	40	10,8%	2,39%
Circulación	19	5,1%	1,14%
Instalaciones/mobiliario	18	4,9%	1,08%
Trato personal	17	4,6%	1,02%
Nº ejemplares	16	4,3%	0,96%
Formación/guías	12	3,2%	0,72%
Fotocopiadoras/impresoras	11	3,0%	0,66%
Ordenadores	10	2,7%	0,60%
Recursos electrónicos	10	2,7%	0,60%
Salas trabajo en grupo	9	2,4%	0,54%
Otros	9	2,4%	0,54%
Taquillas	4	1,1%	0,24%
Colección	3	0,8%	0,18%
Limpieza/olores	2	0,5%	0,12%

Tabla 21. Sugerencias de mejora y quejas.

Felicitaciones	Nº respuestas
General	14
Espacio de estudio	3
Personal bibliotecario	2
Cafetería	1

Tabla 23. Felicitaciones y comentarios positivos.

## Conclusiones

---

La encuesta distribuida entre los alumnos de grado de la Universidad de Navarra (Campus de Pamplona) realizada en febrero de 2018 ha recogido un total de 1.672 respuestas únicas de los 7.407 alumnos matriculados en este curso académico, lo que supone una tasa de respuesta del 22,6%, un dato muy similar al de las ediciones anteriores. Las titulaciones más implicadas en la encuesta, en función del porcentaje de alumnos matriculados que han respondido, son Bioquímica (39,8%) y Pedagogía y Educación Primaria (38,6%).

El 43,7% de los alumnos que han participado son usuarios de la Biblioteca de Ciencias, mientras que el 47,5% lo son de la de Humanidades. Además, el 65,9% de ellos son usuarios habituales del servicio y lo frecuentan al menos dos o tres veces por semana. Incluso el 27,6% lo utiliza todos los días.

Cuando se les pregunta por el uso que hacen de la Biblioteca, las respuestas más habituales tienen que ver con el uso de los espacios, de los recursos bibliográficos y otros equipamientos. Así, el 85,3% de los alumnos afirma que acude para estudiar sus propios apuntes y el 53,9% para hacer uso de las salas de trabajo. Un porcentaje algo inferior acude a la Biblioteca para sacar libros en préstamo (46,4%), hacer fotocopias (37,3%) o trabajar con el material de la Biblioteca (36,6%).

Se han encontrado algunas diferencias entre el uso que hacen los alumnos de primero y cuarto curso. Se observa que es mayor el porcentaje de alumnos de primero que acude a la Biblioteca para estudiar sus apuntes, mientras que los alumnos de cuarto acuden más para tomar libros en préstamo, hacer fotocopias y trabajar con el material de la Biblioteca, así como para consultar bases de datos y revistas electrónicas. Estas diferencias podrían estar motivadas por la realización del Trabajo de Fin de Grado y un mayor conocimiento de los recursos de la Biblioteca.

La principal forma de localizar el material de la Biblioteca es a través del catálogo automatizado y/o Unika, tal y como indican el 59,9% de las respuestas. Los alumnos también llegan desde el Aula Virtual ADI (43,5%) y preguntando al personal de la Biblioteca (29,0%), entre otras formas. El uso del catálogo y/o Unika para localizar la bibliografía es mucho mayor entre los alumnos de cuarto (74,4%) que entre los de primero (44,6%).

La gran mayoría de los alumnos encuestados asegura hacer uso de la bibliografía recomendada en sus asignaturas (77,2%). Quienes no lo hacen argumentan fundamentalmente que no es necesaria para aprobar (54,5%) y que no disponen de tiempo suficiente (18,3%), entre otros motivos.



El recurso de la Biblioteca que más utilizan los alumnos es la WiFi, con el 80,2% de las respuestas, seguido del catálogo y/o Unika (70,9%), las impresoras y fotocopadoras (70,3%) y Sabio (40,5%).

Al preguntar por los motivos por los que no se hace un uso presencial de los recursos y servicios de la Biblioteca, un 17,5% de los alumnos no los considera imprescindibles para superar las asignaturas de la carrera, siendo este el principal motivo. Obtienen un menor porcentaje de respuesta las razones que tienen que ver con sus instalaciones y recursos, como la falta de sitio (7,5%), no encontrar lo que buscan (4,8%), la falta de información sobre su funcionamiento (3,9%) o las condiciones de ruido, iluminación y climatización (3,8%), los horarios (2,3%) o la atención por parte del personal (0,4%).

La mitad de los alumnos que han respondido a la encuesta conocen la existencia de los *ebooks* (49,3%). Respecto a su uso, un 25,5% declara haberlos consultado en los PCs de la Universidad, un 35,8% lo ha hecho a través de un dispositivo móvil y un 33,5% se ha conectado desde fuera del Campus. Los alumnos de las facultades de Ciencias y Medicina son los que han hecho un mayor uso de los *ebooks*.

Los usos más habituales de los *ebooks* entre los alumnos son para estudiar sus asignaturas (31,0%) y realizar trabajos de clase (28,2%). Es poco frecuente el uso personal o por entretenimiento (10,9%). Por el contrario, el 42,9% de los alumnos no ha utilizado nunca los libros electrónicos.

Finalmente, se ha analizado la percepción de los alumnos sobre cuestiones como el material, el número de ejemplares, préstamos y reservas, instalaciones y horarios y, finalmente, sobre la atención recibida por el personal de la Biblioteca.

El tipo documental mejor valorado en cuanto a su actualización es el manual, ya que el 73,3% de los alumnos lo consideran muy o bastante actualizados. Por el contrario, los peor valorados son los vídeos y CDs, seguidos a cierta distancia de los libros de lectura (PLC).

Seis de cada diez alumnos valora positivamente el número de ejemplares, mientras que otros dos de cada diez lo valoran negativamente. Un 39,1% considera el número de manuales de las asignaturas como poco o nada apropiados, siendo este el tipo de material peor valorado.

En cuanto a los préstamos y reservas, más del 59,1% de los alumnos considera la duración del préstamo muy o bastante apropiado. Por otra parte, el sistema de reservas de libros, junto con el número de renovaciones, son los aspectos mejor valorados en relación a la circulación de documentos. El intervalo de tiempo por el que se pueden reservar las salas de trabajo en grupo es bien valorado por algo más de la mitad de los alumnos, mientras que una tercera parte lo considera poco o nada apropiado.

Los conocimientos son la cualidad del personal bibliotecario mejor valorada, seguida de la efectividad y el trato. El personal ha sido muy bien valorado en estas tres facetas superando un 86,9%, 84,3% y 79,7% respectivamente en las valoraciones como excelente o bueno.

En cuanto a instalaciones y horarios, lo mejor valorado ha sido las indicaciones (cartelería y señalización), la adecuación del mobiliario y la iluminación y climatización, ya que todos estos aspectos superan en un 80% los valores muy apropiado o bastante apropiado. En peor medida han sido valorados el número de puestos de estudio, donde el 39,5% de los alumnos los considera poco o nada apropiados.

La información recabada en la pregunta abierta muestra que lo que más preocupa a los alumnos cuando se les pide opinar abiertamente sobre la Biblioteca son los horarios (25,3% de los alumnos que han respondido esta pregunta lo comenta), así como el número de enchufes (22,6%) y el número de puestos de estudio.

## **Anexo 1. Encuesta de satisfacción sobre la Biblioteca**

---

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LA BIBLIOTECA PARA ALUMNOS DE GRADO

El Servicio de Bibliotecas de la Universidad está llevando a cabo un proceso de evaluación de sus servicios, con objeto de mejorarlos. Nos gustaría contar con tu ayuda y que nos dieras tu opinión, sugerencias y comentarios, respondiendo a este cuestionario. Muchas gracias por tu colaboración.

**\*Obligatorio**

## 1. ¿En qué facultad estudias? \*

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ Arquitectura
- ☐ Ciencias
- ☐ Comunicación
- ☐ Derecho
- ☐ Derecho Canónico
- ☐ Economía / Empresa
- ☐ Eclesiástica de Filosofía
- ☐ Educación y Psicología
- ☐ Enfermería
- ☐ Farmacia y Nutrición
- ☐ Filosofía y Letras
- ☐ Medicina
- ☐ Teología

2. ¿Qué titulación estás cursando? \*

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ Administración y Dirección de Empresas
- ☐ Admin. y Dir. Empresas + Derecho
- ☐ Arquitectura
- ☐ Arquitectura + Global Archi. Program
- ☐ Artes Liberales
- ☐ Asistencia de Dirección
- ☐ Bachiller en Ciencias Religiosas
- ☐ Bachiller en Sagrada Teología
- ☐ Biología
- ☐ Biología + Ciencias Ambientales
- ☐ Bioquímica
- ☐ Ciencias Ambientales
- ☐ Comunicación Audiovisual
- ☐ Derecho
- ☐ Derecho Canónico
- ☐ Diseño
- ☐ Eclesiástica de Filosofía
- ☐ Economía
- ☐ Economía + Derecho
- ☐ Economics
- ☐ Economics + Law
- ☐ Economics + Leadership and Governance
- ☐ Edificación
- ☐ Educación infantil
- ☐ Educación Primaria
- ☐ Enfermería
- ☐ Farmacia
- ☐ Farmacia + Nutr. Humana y Dietética
- ☐ Filología Hispánica
- ☐ Filología Hispánica + Comunicación Audiovisual
- ☐ Filología Hispánica + Periodismo
- ☐ Filosofía
- ☐ Filosofía + Derecho
- ☐ Filosofía + Periodismo
- ☐ Historia
- ☐ Historia + Periodismo
- ☐ Historia + Dipl. Curatoriales
- ☐ Humanidades
- ☐ Humanidades + Dipl. Curatoriales
- ☐ International Foundation Program
- ☐ Management

- ☐ Management + Law
- ☐ Marketing
- ☐ Medicina
- ☐ Nutrición Humana y Dietética
- ☐ Pedagogía
- ☐ Pedagogía + Educación Infantil
- ☐ Pedagogía + Educación Primaria
- ☐ Periodismo
- ☐ Publicidad y Relaciones Públicas
- ☐ Psicología
- ☐ Psicopedagogía
- ☐ Química
- ☐ Química + Bioquímica
- ☐ Relaciones Internacionales
- ☐ Relaciones Internacionales + Derecho
- ☐ Relaciones Internacionales + Historia
- ☐ Teología
- ☐ Opción 59

**3. ¿En qué curso estás? \***

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ 1º
- ☐ 2º
- ☐ 3º
- ☐ 4º
- ☐ 5º
- ☐ 6º
- ☐ 7º

**4. ¿Qué Biblioteca utilizas habitualmente?**

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ Biblioteca de Arquitectura
- ☐ Biblioteca de Ciencias
- ☐ Biblioteca de Humanidades
- ☐ Biblioteca de Teología

**5. Indica la frecuencia con que visitas la Biblioteca \***

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ Todos los días
- ☐ Dos o tres veces por semana
- ☐ Una vez a la semana
- ☐ Esporádicamente
- ☐ Nunca

**6. ¿Por qué motivo visitas la Biblioteca?**

Puedes indicar más de uno

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ Estudiar mis apuntes
- ☐ Trabajar con material de la Biblioteca
- ☐ Préstamo de libros
- ☐ Consulta de bases de datos y revistas electrónicas
- ☐ Hacer fotocopias
- ☐ Utilizar las taquillas (Biblioteca de Ciencias)
- ☐ Hacer trabajos en grupo (uso de Salas de Trabajo)
- ☐ Otro: \_\_\_\_\_

**7. ¿Cómo localizas el material de la Biblioteca? \***

Puedes indicar más de una respuesta

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ Consulto el catálogo automatizado y/o Unika (a través del ordenador)
- ☐ Siguiendo los carteles informativos de la Biblioteca
- ☐ Con ayuda de otros usuarios de la Biblioteca
- ☐ Pregunto al personal de la Biblioteca
- ☐ Desde el aula virtual Adi (bibliografía de la asignatura)
- ☐ Nunca utilizo material de la Biblioteca
- ☐ Otro: \_\_\_\_\_

**8. ¿Utilizas con frecuencia la bibliografía recomendada por los profesores en tus asignaturas? \***

*Marca solo un óvalo.*

- ☐ Sí
- ☐ No

**9. En caso de no utilizar la bibliografía recomendada por los profesores, indica por favor el motivo**

---

---

---

---

---

10. Señala aquellos recursos y servicios, disponibles en la Biblioteca, que hayas utilizado

Puedes indicar más de uno

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ Unika y Catálogo
- ☐ Sabio (portal de acceso a bases de datos y revistas electrónicas)
- ☐ Recursos por materias (con recursos de información)
- ☐ Sesiones de formación
- ☐ Préstamos de CDs y DVDs de Mediateca-Hemeroteca
- ☐ Consulta de prensa en Mediateca-Hemeroteca
- ☐ Gestor bibliográfico Mendeley
- ☐ Dadun (Repositorio Institucional de la UN)
- ☐ Redes sociales (cuentas de Twitter, Blogs, etc.)
- ☐ Escáner
- ☐ Wi-fi
- ☐ Impresoras/fotocopiadoras
- ☐ Otro: \_\_\_\_\_

11. Si no utilizas presencialmente los recursos y servicios de la Biblioteca, ¿cuál es la razón?

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ No es imprescindible para aprobar mis asignaturas
- ☐ No encuentro lo que busco
- ☐ No hay suficiente información sobre su funcionamiento
- ☐ Los horarios no son buenos
- ☐ Nunca hay sitio
- ☐ La atención por parte del personal no es correcta
- ☐ Las condiciones de estudio no son buenas (ruido, iluminación, climatización)
- ☐ Accedo a los recursos vía online desde fuera del campus
- ☐ Otro: \_\_\_\_\_

12. En cuanto al conocimiento y uso de los ebooks (libros electrónicos) disponibles en la Universidad de Navarra, responde sí o no a las siguientes cuestiones \*

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Sí	No
¿Sabías que la Biblioteca de la Universidad de Navarra ofrece acceso a una gran cantidad de ebooks?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Has consultado alguna vez alguno de ellos en los PCs de la Universidad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Has consultado alguna vez ebooks con un portátil o tableta propios en la red wifi de la Universidad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Los has consultado alguna vez desde fuera el campus?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



13. ¿Cuáles son las razones por las que has consultado ebooks?

*Selecciona todos los que correspondan.*

- ☐ Para realizar trabajos de clase
- ☐ Para estudiar las asignaturas
- ☐ Para entretenimiento o por interés personal
- ☐ Nunca he consultado ebooks
- ☐ Otro: \_\_\_\_\_

14. La biblioteca está analizando la posibilidad de adquirir manuales recomendados por los profesores en formato ebook. Responde sí o no a las siguientes posibilidades: \*

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Sí	No
¿Te gustaría que la biblioteca proporcionase manuales en formato electrónico para cada una de las asignaturas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En algún caso, ¿los usarías como elemento principal para el estudio de la asignatura?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Los consultarías como suplemento de los apuntes de clase?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿En alguna asignatura no los usarías por considerar suficientes los apuntes?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Compraría manuales recomendados en formato impreso, a pesar de tener acceso a los manuales electrónicos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. ¿Cómo valorarías el material que encuentras en la Biblioteca?

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Nada actualizados	Poco actualizados	Bastante actualizados	Muy actualizados
Manuales de mis asignaturas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Revistas (en papel y electrónicas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diccionarios y enciclopedias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vídeos, CDs, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Libros de lectura (PLCs)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. ¿Cómo valorarías el número de ejemplares?

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Nada apropiado	Poco apropiado	Bastante apropiado	Muy apropiado
Manuales de mis asignaturas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Revistas (en papel y electrónicas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diccionarios y enciclopedias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vídeos, CDs, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Libros de lectura (PLCs)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**17. Nos gustaría conocer tu opinión sobre los préstamos y las reservas (de libros y Salas de trabajo en grupo)**

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Nada apropiado	Poco apropiado	Bastante apropiado	Muy apropiado
La duración del préstamo de libros es...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las penalizaciones por retrasos son...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El sistema de reserva de libros es...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El número de renovaciones de mis préstamos (5 veces) son ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El límite de tiempo en la reserva de Salas de Trabajo en Grupo (2 horas), es ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**18. Nos gustaría conocer tu opinión sobre las personas que trabajamos en la Biblioteca**

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Muy poco satisfactorio	Mejorable	Bueno	Excelente
Su trato es...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La efectividad en responder a mis dudas es...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sus conocimientos de la Biblioteca son...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**19. Nos gustaría conocer tu opinión sobre las instalaciones y horarios de la Biblioteca**

*Marca solo un óvalo por fila.*

	Nada apropiado	Poco apropiado	Bastante apropiado	Muy apropiado
El número de ordenadores es...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La iluminación y la climatización son...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El número de puestos para estudio y consulta es...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los horarios de apertura y cierre son...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las indicaciones (carteles y señalización) son...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La adecuación del mobiliario a tus necesidades es...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El ambiente de trabajo respecto al ruido es...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**20. Si deseas añadir alguna sugerencia o comentario sobre la Biblioteca (servicios, personal, herramientas, etc.), indícalo a continuación**

---



---



---



---



---

21. Si deseas participar en el sorteo de 5 tarjetas de fotocopias por valor de 20€, indica tu dirección e-mail

---

---

Con la tecnología de

